

Políticas de Garantía

IMPORTANTE:

Al firmar y/o recibir la factura o cualquier documento que certifique el despacho correspondiente queda entendido que el cliente acepta incondicionalmente las presentes políticas y condiciones de garantía y renuncia a cualquier tipo de reclamo que no esté considerado en el presente documento.

Usted debe de guardar sus empaques, manuales, y accesorios por el tiempo de 90 días desde la compra.

En caso de ser compra online puede acercarse a cualquiera de nuestros almacenes o realizar el envío con factura, empaque, manuales, y accesorios. No se aceptarán garantías sin estas especificaciones o documentos legales.

Deberá notificar el daño específico de los equipos, no se asumirá la garantía si el usuario o cliente no dispone de esta información.

XPC concede a sus clientes de 6 meses a 1 año de garantía en todos sus productos a partir de la fecha de compra, sujetos a cambios y excepciones por políticas del fabricante sin previo aviso.

El procedimiento es el siguiente:

Para solicitar la garantía, el producto debe estar acompañado por la factura original o copia (sin alteraciones, ni enmendaduras).

El producto a entregar debe incluir empaque o caja original, manuales, y accesorios.

No se aceptarán garantías sin estas especificaciones o documentos legales.

Deberán llenar el registrar la garantía en el portal: <http://www.xpc.com.ec/tickets> donde conste los datos solicitados en ésta página, si se desconoce del procedimiento deberá acercarse a la oficina más cercana con el dispositivo electrónico y el estado en el que el cliente entrega el artículo (golpes, hendiduras, rayas, picaduras, etc.) una vez lleno el formulario completamente se procederá a solicitar la firma de aceptación al cliente y la firma del gerente y/o responsable de recibir los productos averiados.

La compra que esté dentro de 30 días se realizará un cambio de 24 a 48 horas laborables, si la compra supera los 30 días, la misma tendrá respuesta dentro de las próximas 72 horas laborables en adelante o está sujeto a cambios por el fabricante.

INVALIDACIÓN DE LA GARANTÍA

1. El periodo de garantía ha expirado. Superó el periodo de garantía desde la fecha de compra y documento legal emitido.
2. El equipo presenta en su serie alguna alteración, se encuentra removido la misma, sellos de seguridad alterados o tornillos alterados, sin empaque, sin manuales y sin accesorios si los tendría.
3. El producto presenta rayones claros, abolladuras en la carcasa que demuestren caída o mala manipulación.
4. Problemas causados por el transporte inapropiado o variante ambientales que afecten las partes internas o externas. ejemplo: líquidos, ácidos, polvo, cuerpos orgánicos, inorgánicos, sustancias químicas.
5. Problemas causados por la naturaleza como: Terremotos, Inundaciones, tormentas eléctricas, variaciones de voltaje que puedan causar daño en el equipo por una sobrecarga, vandalismo, robo, virus por mala manipulación o actualización involuntaria.
6. Problemas causados por invasión de cuerpos extraños al producto como agua, arena, insectos o similares.
7. Cuando haya existido un intento anterior de reparación fuera de los centros autorizados de la tienda.

8. Bajo ninguna circunstancia el centro autorizado de servicio de **XPC**, será responsable de la pérdida de información del usuario debido a problemas de hardware o software. Se recomienda realizar respaldos de la información.
9. Equipos que presenten óxido en los bordes del marco de pantalla, manchas por golpe de pantalla, manchas luminosas que indican golpe y rotura de una parte de la pantalla, rayones en la primera capa de la pantalla realizados por cualquier objeto.

ACLARACIONES

1. Todo obsequio o promoción incluidos en la compra, como tales **NO** tienen garantía, ni los accesorios que incluya el producto. Ejemplo:
 - a. Tinta de impresoras, cartuchos
 - b. Papel, etiquetas, estuches, mousepads.
 - c. Accesorios externos de computadoras (ej: cables, adaptadores, cds de configuración).
2. Para el retiro de garantía o Servicio técnico es necesario que el cliente presente la orden de ingreso del equipo o en caso de pérdida presentar el número de caso.
3. Los equipos en Garantía no retirados después de los 90 días de ingresados se procederá a cobrar \$1 mensual por bodegaje con un plazo máximo de 5 meses; a partir de los 6 meses se entregarán los equipos en donación, sin tener responsabilidad alguna por parte de XPC.
4. El cliente no puede ampararse en un trámite de garantía que se encuentre demorado para no cumplir con sus obligaciones de pago a sus facturas por ese u otros productos adquiridos.
5. La pérdida del equipo, partes y piezas durante el transporte por servicio de encomiendas, Courier o cualquier medio logístico, es responsabilidad absoluta del cliente, por lo que se recomienda proteger y/o asegurar los productos.

Mas información de nuestras políticas de garantía en nuestra página web www.xpc.com.ec o realice sus consultas, reclamos y observaciones mediante email a: nelsoncapitillo@xpc.com.ec.